

## 유연성. 도메인 전문 지식. 완벽한 실행

코로나19의 세계적 대유행 시기에 스위스경제포럼에서 다양한 언어권의 컨퍼런스 참가자들이 Lionbridge의 동시 통역 서비스를 통해 의견을 나눌 수 있도록 지원

15시간 동안 지속된 동시 통역

12년에 걸친 파트너십

2개 언어 쌍

### 과제

스위스경제포럼(SEF)의 주최측에서 50명의 자국 및 해외 연사와 900명의 다양한 언어권의 전 세계 의사결정권자를 위한 안전한 동시 통역 서비스가 필요했을 때 Lionbridge는 당연한 선택이었습니다. Lionbridge는 일류 컨퍼런스와 10년 이상 파트너십을 맺고 비즈니스, 학계, 정치, 언론 분야의 주요 전문가들이 서로 의견을 나눌 수 있도록 최고 품질의 동시 통역 서비스를 일관되게 제공해 왔기 때문입니다.

재무와 경영 분야에 능통한 고도로 전문화된 스위스 통역사를 확보해야 할 필요성을 포함하여 해결해야 할 명백한 과제가 있었습니다. 이러한 전문가들은 스위스의 몽트뢰 음악 컨벤션 센터에서 기술적인 프레젠테이션과 휴식 시간 동안 정확하게 동시 통역을 제공해야 했습니다. 기존에도 동시 통역을 계획하는 일은 복잡했지만 2020 SEF는 코로나19의 세계적 대유행으로 인해 더욱 더 까다로운 작업이 될 것으로 예상되었습니다.

2020년에, SEF 주최측은 컨퍼런스를 몇 개월 연기하고, 참가자를 900명으로 제한하고, 새로운 안전 조치를 준수해야 했습니다. 이는 동시 통역이 진행되는 방식에도 영향을 미쳤습니다. 코로나19로 인해 추가된 위험 때문에 통역사를 확보하기가 더욱 어려워졌기 때문입니다. 제한 사항과 새로운 과제에 얽매이지 않는 Lionbridge는 SEF가 동시 통역에 적응할 수 있도록 지원할 유연성과 결의가 있었고, 궁극적으로 전 세계 참석자들이 회의에 완전히 참가할 수 있도록 지원할 수 있었습니다.

**“동시 통역은 다국어 컨퍼런스의 성공을 위한 핵심 요소입니다. 위험을 감수하고 대면 이벤트에 참가하기 위해 전 세계에서 오는 사람들은 그만큼 가치 있는 경험을 하길 기대할 것입니다.”**라고 Lionbridge 고객 관리 책임자인 Isabelle Busch는 말하며 다음과 같이 덧붙입니다. **“이와 같은 상황에서 고품질 서비스를 제공하는 것이 그 어느 때보다 더 중요했습니다. 통역사들은 SEF 주최측과 끊임없이 소통하면서 안전 조치를 준수하고 세계적 대유행병으로 인한 어려움을 극복할 수 있었습니다.”**

### 고객사 관련 정보

스위스경제포럼(SEF)은 스위스의 주요 경제 컨퍼런스입니다. 1998년에 Stefan Linder와 Peter Stähli에 의해 시작된 이 컨퍼런스는 세계 시장을 무대로 하는 스위스의 가장 중요한 비즈니스 이벤트로 성장했습니다. 비즈니스, 학계, 정치, 언론 분야의 리더들이 인터라켄에 모여 활발하게 의견을 나누고 다양한 업계를 아우르는 네트워크를 형성합니다.

스위스경제포럼의 플랫폼과 이니셔티브는 기업가적 사고방식을 증진하고 스타트업 회사를 적극적으로 지원합니다. 매년 SEF 중 수여되는 스위스 이코노믹 어워드에는 스위스의 젊은 사업가들에게 중요한 상으로, 3개 분야의 가장 성공적인 스타트업 회사 3곳에 수여됩니다.

### 동시 통역이란?

동시 통역은 원본 발화가 진행되는 동안 실시간으로 제공되는 통역 서비스입니다. 동시 통역사는 방음 부스에 앉아서 헤드셋을 통해 연사의 발화 내용을 듣고 마이크를 통해 음성 언어를 대상 언어로 전달합니다. 동시 통역 서비스의 수신자는 헤드폰을 쓰고 선호하는 언어로 발화 내용을 듣습니다. 동시 통역은 고도의 집중력을 요하므로, 통역사 두 명이 팀을 이루어 규칙적으로 차례를 바뀌가며 진행합니다.

### 결과 요약

스위스경제포럼



다양한 언어권의 참가자들과 정보를 공유할 수 있는 능력

독일어에서 프랑스어로, 독일어에서 영어로 전문적으로 제공된 매우 전문적인 주제

프레젠테이션과 휴식 시간 동안 의견 교환

코로나19로 인한 통역 과제를 극복할 수 있는 능력

### 방법론

#### 계획

프로젝트 범위와 성공 기준 설정

역할과 책임에 대해 합의된 결정

상세한 일정과 커뮤니케이션 계획 수립

동시 통역 및 비상 프로토콜 개발을 위한 기술 장비 구성을 포함하여 지정된 에스컬레이션 지점 해결

#### 다양한 전문성을 갖춘 팀

프로젝트 관리자 2명과 고객 책임자 1명

재무 분야의 전문 지식을 갖춘 통역사 4명

언어 품질 책임자 1명

#### 커뮤니케이션

정기적으로 상태 보고서 제출

투명성을 제공하고 보안 요건 및 프레젠테이션 자료와 같은 핵심 요소에 집중

쉽게 액세스할 수 있게 정보를 중앙 집중화

## 솔루션

Lionbridge의 동시 통역 솔루션에는 계획, 다양한 전문성을 갖춘 팀, 커뮤니케이션의 세 가지 구성 요소가 포함되어 있으며, 모든 요소가 성공에 중요한 영향을 미쳤습니다.

### 계획

Lionbridge는 2020 SEF를 위해 독일어-영어 및 독일어-프랑스어의 2개 언어 쌍에 대해 총 15시간 동안 동시 통역 서비스를 제공할 4명의 전문 통역사를 확보했습니다. 계획 과정의 일부로 Lionbridge는 SEF 주최측과 긴밀하게 협력하여 컨퍼런스 연사들에게 동시 통역사와 가장 효과적으로 작업하는 방법을 교육했습니다.

또한 Lionbridge는 컨퍼런스 일주일 전에 발표자에게서 프레젠테이션을 미리 제출받아 통역사가 발표 내용을 주의 깊게 숙지할 수 있도록 했습니다. 그뿐만 아니라 휴식 일정부터 통역사의 숙박 시설까지 모든 물류 지원도 세심하게 계획했습니다.

### 다양한 전문성을 갖춘 팀

Lionbridge의 다양한 전문성을 갖춘 팀은 이벤트 관리 프로세스에 통합하여 원활한 경험을 보장했습니다. 프로젝트 관리자와 고객 책임자는 배후에서 프로세스와 예산을 모니터링했으며, 컨퍼런스 이후 업무 평가도 실시했습니다.

Lionbridge 팀은 Lionbridge의 품질 시스템이 SEF의 품질 요건을 준수하도록 하는 품질 계획을 개발, 구현 및 유지 관리했습니다. 연속성을 보장하기 위해 지난 6년 동안 SEF에서 작업해 본 경험이 있는 통역사들을 선정했습니다. 이러한 통역사들은 스위스 독일어를 잘 이해하고 있어서 자격 조건이 충분했습니다. 또한 모국어가 대상 언어와 일치했고, 언어 품질 책임자에 의해 재무와 경영 분야에서 고도의 업계 지식을 갖추고 있는 것도 확인했습니다.

Lionbridge는 스위스 은행과의 광범위한 작업을 통해 통역사 선정 과정을 촉진하고 업무에 적합한 통역사들을 확보할 수 있었습니다.

### 커뮤니케이션

Lionbridge는 SEF 주최측에 컨퍼런스 준비 상황을 계속해서 알려주었을 뿐 아니라 SEF와 통역사 간에 원활한 커뮤니케이션이 가능하도록 지원했습니다.



Corine Blesi  
Geschäftsführerin SEF

## 코로나19로 인한 추가 조치

코로나바이러스 대유행으로 인해 Lionbridge와 SEF는 제한 사항과 새로운 안전 요건을 준수하기 위해 다음과 같은 조치를 취했습니다

- 통역사의 안전을 증진하기 위해 부스 방역은 물론, 부스에 필요한 다른 조치를 취했습니다.
- 통역사들에게 공공 장소에서 마스크를 쓰고 사회적 거리를 유지하도록 지시했습니다.

Lionbridge는 통역사들을 이러한 변화에 대비시키고, 안전 조치 준수의 필요성을 강조하고, SEF 주최측에서도 안전 조치를 준수할 것임을 확신시켜 주었습니다. 이러한 사전 준비 덕분에 통역사들이 현장에서 최고의 서비스를 제공할 수 있었습니다.

## 결과

스위스의 주요 경제 컨퍼런스는 Lionbridge의 동시 통역 서비스를 활용하여 다양한 언어권의 참가자들이 다양한 분야와 언어 간에 의견을 나눌 수 있도록 지원했습니다.

SEF는 Lionbridge의 완벽한 프랑스어 및 영어 동시 통역 서비스 덕분에 프레젠테이션과 휴식 시간 동안 전 세계 참가자들을 수용할 수 있었습니다. Lionbridge는 SEF에서 주최한 10개 컨퍼런스에 연이어 동시 통역 서비스를 제공한 이후 코로나19 제한 사항에 성공적으로 대응하면서 2020년에 개최되는 이벤트에 적합한 통역사들을 확보할 수 있었습니다.

“세계적 대유행병 시기에 동시 통역 서비스를 제공하는 것은 쉬운 일이 아닙니다. Lionbridge는 스위스 시장에서 20년 이상 경험을 쌓은 덕분에 매우 빠른 속도로 서비스를 구성할 수 있었습니다.”라고 Busch는 말하며 다음과 같이 덧붙입니다. “코로나19에 대처해야 하거나 환경이 더 완화되든 관계없이 Lionbridge는 언제든지 서비스를 제공할 준비가 되어 있습니다.”

“ Lionbridge는 복잡하면서도 흥미로운 이 프로젝트의 요구 사항을 성공적으로 충족하기 위해 발 빠르게 움직였습니다. 통역사들의 전문성과 고품질 번역 덕분에 다양한 언어권의 참가자들이 가치 있는 시너지를 창출하고 활용할 수 있었습니다. 우리는 Lionbridge와의 오랜 파트너십을 매우 소중하게 생각합니다. 코로나19로 인한 어려움에도 불구하고 올해의 Lionbridge 서비스는 변함없이 효과적이었습니다. ”

SEF 운영 부문 팀 리더/프로젝트 리더 Michael Hebeisen

Lionbridge는 대면 이벤트와 원격 이벤트 모두에 대해 동시 통역 서비스를 제공할 수 있습니다.

